

# **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ исполнения государственной функции рассмотрение обращений граждан в ТОГБУЗ «Мичуринская ЦРБ»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Административный регламент рассмотрения обращений граждан в ТОГБУЗ «Мичуринская ЦРБ» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в ТОГБУЗ «Мичуринская ЦРБ» (далее – государственная функция), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной функции, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина – это направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, осуществляющему функции представителя власти.

Государственная функция исполняется главным врачом и зам.главного врача (должностные лица) ТОГБУЗ «Мичуринская ЦРБ».

Требования к порядку исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан

Порядок информирования об исполнении государственной функции.

2.1.1. Информация о государственной функции предоставляется: непосредственно в здании ТОГБУЗ «Мичуринская ЦРБ» с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

    посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.1.2. Местонахождение ТОГБУЗ «Мичуринская ЦРБ»: с.Заворонежское ул.Социалистическая д.76 тел.гл.врача 5-85-34, зам.гл.врача по лечебной работе 66-2-24, зам.гл.врача по поликлинике 5-89-52, отдел кадров 66-2-48, главный бухгалтер 66-3-23.

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы главного врача и заместителей сообщаются по телефонам для справок, а также размещаются на информационном стенде внутри здания ТОГБУЗ «Мичуринская ЦРБ»

2.1.4. На информационных стендах в помещениях ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ размещается следующая информация:

график приема граждан должностными лицами ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ;

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в котором позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.6. Должностные лица, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.7. Гражданин с учетом графика (режима) работы ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, электронной почты.

2.1.8. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

### **Порядок получения консультаций (справок) об исполнении государственной функции**

Консультации (справки) по вопросам исполнения государственной функции предоставляются должностными лицами, обеспечивающими исполнение государственной функции.

Консультации представляются по вопросам:  
требований к оформлению письменного обращения;  
требований к заявителю, пришедшему на прием;  
мест и графиков личного приема должностными лицами ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ для рассмотрения устных обращений;  
порядка и сроков рассмотрения обращений;  
порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения государственной функции.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:  
компетентность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования.

2.2.4. Консультации представляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет, почты и телефонной связи, электронной почты).

2.2.5. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

Результат исполнения государственной функции

2.3.1. Конечными результатами исполнения государственной функции могут являться:

ответ на поставленные в обращении вопросы (уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

отказ в рассмотрении обращения.

2.3.2. Процедура исполнения государственной функции завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме.

Общий срок исполнения государственной функции

2.4.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

2.4.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены соответствующими должностными лицами не более чем на один месяц с сообщением об этом

обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.4.3. Главному врачу ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ и его заместителями могут устанавливаться сокращение сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы дела.

#### Требования к местам для информирования

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:  
информационными стендами.

#### Требования к местам для ожидания

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц. Места ожидания в очереди на предоставление информации могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

Места для ожидания оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения, должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

В период с октября по май в местах ожидания работает гардероб либо размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

#### Требования к местам приема граждан

2.7.1. Прием граждан должностными лицами в ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ осуществляется в рабочих кабинетах.

2.7.2. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.7.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

#### Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения.

3.1.1. Исполнение государственной функции включает в себя

следующие административные процедуры:  
прием и регистрация обращения;  
направление обращения должностному лицу;  
рассмотрение обращения;  
рассмотрение обращения исполнителем;  
направление ответа гражданину;  
оформление дела по обращению;  
анализ обращений граждан.

### 3.1.2. Прием и регистрация обращения.

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения государственной функции является поступление обращения гражданина в ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ.

3.1.2.2. Обращение может поступить в ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ одним из следующих способов:

почтовым отправлением;  
посредством факсимильной связи;  
фельдъегерской связью;  
по электронной почте, с использованием иных средств связи (электронные обращения);  
нарочным.

Прием обращений проводится должностными лицами ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ, осуществляющих обеспечение исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан.

Датой поступления считается дата регистрации в журнале обращений.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным.

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считается повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

### Направление обращения должностному лицу ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ

3.1.3.1. На стадии предварительной обработки поступивших обращений должностное лицо ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;  
обращения, текст которых не поддается прочтению, или смысл которых не ясен;

обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

обращения, в которых обжалуются судебные решения.

По первым трем названным группам обращений должностное лицо, ответственное за подготовку уведомлений граждан по обращениям, не подлежащим рассмотрению, готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением должностному лицу (начальнику, первому заместителю (далее - руководителю) ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ на подпись.

Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.1.3.2. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, должностное лицо, разъясняет вопрос обжалования судебных решений.

3.1.3.3. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, распределяются должностными лицами на:

требующие обязательного доклада главному врачу ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ;

3.1.3.4. Анонимные обращения направляются главному врачу для ознакомления.

3.1.4. Рассмотрение обращения главным врачом ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ, осуществляющим исполнение государственной функции.

3.1.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в приемную главного врача.

3.1.4.2. Главный врач ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ рассматривает вопрос об отнесении к компетенции ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ вопросов, содержащихся в обращении.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

повторные обращения;

многократные обращения (три и более раз);

обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

По каждому обращению главный врач ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ готовит поручение о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти (межведомственной комиссией).

Повторные обращения граждан в обязательном порядке ставит на рабочий контроль независимо от того, к компетенции какого органа относится рассмотрение поставленного вопроса.

3.1.4.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией.

Максимальный срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии – 5 дней со дня регистрации обращения в ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ;

3.1.4.4. По многократным обращениям главный врач ТОГБУЗ мичуринская ЦРБ на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит заявителю предложение (акт) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

3.1.4.5. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию главного врача ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ, главный врач ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ готовит поручение о переадресации обращения согласно компетенции и уведомлении заявителя.

3.1.4.6. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям. Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения по компетенции – 7 дней со дня регистрации.

### 3.1.5. Рассмотрение обращения исполнителем

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с резолюцией руководителя с прилагаемыми документами заместителям главного врача, начальнику отдела кадров

3.1.5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию оказания медицинской помощи населению;
- по совершенствованию лекарственного обеспечения;
- по развитию материально-технической базы учреждений здравоохранения;
- по улучшению обеспечения лечебных учреждений района медицинскими кадрами по кадровым вопросам.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.1.5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, проводятся соответствующие аргументы.

проверяет, соответствует или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов области.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.1.5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:



определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создавших угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.5.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в лечебно-профилактических учреждениях района, органах местного самоуправления;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки.

3.1.5.6. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо

пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.1.5.8. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

3.1.5.9. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

3.1.5.10. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

### 3.1.7. Оформление дела по обращению, хранение

3.1.7.1. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство в ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный главным врачом ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

3.1.7.2. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство в ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе, поступившие ответы, справки.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания «в дело» ответа, полученного от исполнителя.

Максимальный срок рассмотрения обращения с момента его регистрации не может превышать 30 календарных дней за исключением случаев, предусмотренных законом, с уведомлением об этом заявителя.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается медресистратором ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ в течение двух лет, после чего они передаются в архив ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ.

По истечении сроков хранения в архиве ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ уничтожаются в установленном порядке.

### 3.2. Последовательность административных действий (процедур) при личном приеме граждан.

3.2.1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация обращения;
- рассмотрение обращения;
- подготовка письменного или устного ответа;
- оформление дела при его наличии;
- анализ обращений граждан.

#### 3.2.2. Регистрация устного обращения.

3.2.2.1. Основанием для начала исполнения функции является устное обращение гражданина на личный прием к главному врачу ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ.

3.2.2.2. Должностное лицо ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ, обеспечивающее организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

Максимальный срок выполнения – 5 минут.

3.2.2.3. Должностное лицо ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ, обеспечивающее организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, регистрирует обращение гражданина в журнале учета устных обращений граждан.

3.2.2.4. Общий срок выполнения административных процедур по регистрации устных обращений не должен превышать 25 минут.

3.2.2.5. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в состоянии алкогольного или

наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения.

### 3.2.3. Рассмотрение устного обращения

3.2.3.1. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется должностным лицом ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от областного центра, даты и времени обращения посетителя.

3.2.3.2. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, могут проводиться предварительные беседы.

3.2.3.3. Ожидающие личного приема граждане приглашаются на беседу с должностными лицами ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ, обеспечивающими организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, который записывает посетителя к должностному лицу, ведущему личный прием граждан, либо приглашает к другому должностному лицу согласно характеру поставленных вопросов, либо разъясняет, в какие государственные органы следует обратиться для решения поставленных вопросов.

3.2.3.4. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.2.3.5. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

3.2.3.6. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 40 минут.

3.2.3.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.3.8. Главный врач МУЗ Мичуринская ЦРБ, может проводить выездные личные приемы граждан на врачебных участках, ФАПх.

### 3.2.4. Подготовка письменного ответа

3.2.4.1. После окончания личного приема должностное лицо ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ, обеспечивающее организацию рассмотрения устных обращений, проводит первичную обработку материалов приема граждан.

3.2.4.2. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль.

В случае необходимости должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

3.2.4.3. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись должностным лицам, проводившим прием, которые списывают материалы рассмотрения «в дело» либо дают дополнительные поручения.

### 3.4. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется зам.главного врача.

Анализ поступивших в ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально.

Информационно-аналитические справки направляются главному врачу ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ.

Вопросы работы с обращениями граждан регулярно рассматриваются в ТОГБУЗ Мичуринская ЦРБ на медицинских советах.

### 3.5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции.

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, исполнительному органу государственной власти области, должностному лицу, государственному гражданскому служащему.

В данном случае вышеупомянутые органы и должностные лица обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства гражданина или месту нахождения управления здравоохранения области.

Приложение №2  
Утвержден  
приказом ТОГБУЗ «Мичуринская ЦРБ»  
от \_\_\_\_\_

**График приема граждан администрации  
ТОГБУЗ «Мичуринская ЦРБ»**

Сухарев А.Н.	Главный врач	вторник с 10.00 до 12.00 пятница с 9.00 до 11.00
Копанева Т.В.	зам.главного врача по поликлинической работе	ежедневно с 10.00 до 13.00
Н.В. Кочеткова	и.о. зам.главного врача по медицинской части	ежедневно с 9.00 до 11.00

Приложение №3  
Утвержден  
приказом ТОГБУЗ «Мичуринская ЦРБ»  
от \_\_\_\_\_

**Состав комиссии  
для коллективного рассмотрения жалоб и предложений**

Сухарев А.Н.	Главный врач
Копанева Т.В.	зам.главного врача по поликлинической работе
Н.В. Кочеткова	и.о. зам.главного врача по медицинской части
Е.В. Рычагова	секретарь

Приложение №4  
Утвержден  
приказом ТОГБУЗ «Мичуринская ЦРБ»  
от \_\_\_\_\_

**ЖУРНАЛ  
УЧЕТА ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ**

\_\_\_\_\_  
(наименование учреждения здравоохранения)

Том № \_\_\_\_\_  
Начат \_\_\_\_\_  
Окончен \_\_\_\_\_  
На \_\_\_\_\_ листах  
Журнал в \_\_\_\_\_ томах

Порядковый учетный номер	Дата поступлени я	Ф.И.О. заявителя	Адрес места жительства заявителя	Количество листов		Откуда поступило, № и дата	Вид обращения и его краткое содержание	Резолюция , дата, срок исполнени я	Подпись лица, получившег о обращение	Отметка об исполнении и ответе заявителю	Местонахождени е обращения	
				основной документ	приложение						номер дела и тома	номера листов
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Примечание:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен мастичной печатью и заверен руководителем учреждения здравоохранения.
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: руководителю учреждения здравоохранения, проверяющим по их требованию.



Приложение №5  
Утвержден  
приказом ТОГБУЗ «Мичуринская ЦРБ»

от \_\_\_\_\_

## ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

(наименование учреждения здравоохранения)

Том № \_\_\_\_\_  
Начат \_\_\_\_\_  
Окончен \_\_\_\_\_  
На \_\_\_\_\_ листах  
Журнал в \_\_\_\_\_ томах

Порядковый учетный номер	Дата приема	Ф.И.О. посетителя	Адрес, профессия, место работы, прочие сведения	Вид обращения, краткое содержание	Итоги приема (какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, подготовка ответа заявителю)	Ф.И.О. должностного лица, проводившего прием, подпись
1	2	3	4	5	6	7

Приложение №6  
Утвержден  
приказом ТОГБУЗ «Мичуринская ЦРБ»

от \_\_\_\_\_

**Учетная карточка личного приема гражданина**

<b>КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА</b>	
Ф.И.О. _____ _____	№ _____ Дата регистрации _____
Адрес _____ _____	
Телефон _____	
Содержание обращения _____ _____ _____ _____	
Резолюция, дата _____ _____ _____	Исполнитель _____ Телефон _____

*Оборотная сторона карточки*

<b>ХОД ИСПОЛНЕНИЯ</b>	
Дата контрольных проверок	Что проделано по обращению
_____ _____ _____	_____ _____ _____
Содержание заключения (справки), когда и кем утверждено _____ _____ _____	
Ответ заявителю: _____ _____ _____	
Дело № _____ Том № _____ Листы _____	
Подпись контролера	